



Határozat a 896/2019/JAP számú panasz ügyében, melyet azért nyújtottak be, mert az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) a honlapján nem tette hozzáférhetővé látássérültek számára a csalások bejelentésére szolgáló űrlapot

Határozat

Ügy 896/2019/JAP - **Vizsgálat megindítása** 28/05/2019 - **Határozat** 21/08/2019 - **Érintett intézmények** Európai Csaláselleni Hivatal (További vizsgálat nem indokolt) |

A panasz háttere

- 1.** A panaszos látássérült magyar állampolgár, aki az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) honlapján elérhető online eszköz segítségével megpróbált bejelenteni egy csalást.
- 2.** Az OLAF honlapja alkalmazza a CAPTCHA tesztet, amely a számítástechnikában annak ellenőrzésére használt módszer, hogy az adott felhasználó ember-e vagy sem. Ez a módszer sajnos nem kompatibilis a panaszos által használt képernyőolvasó programmal [1] . Emiatt a panaszos nem tudta a csalást bejelenteni az OLAF-nak.
- 3.** Amikor megpróbált kapcsolatba lépni az OLAF webmesterével, hogy felvesse a problémát, ugyanezzel a nehézséggel szembesült. Ahhoz is szükség volt a CAPTCHA ellenőrzésre, hogy üzenetet küldjön az OLAF webmesterének [2] . Így tehát a panaszos számára gyakorlatilag nem biztosították a lehetőséget, hogy kapcsolatba léphessen az OLAF-fal.
- 4.** Mivel elégedetlen volt a helyzettel, a panaszos 2019 májusában az Ombudsmanhoz fordult, és panaszt tett amiatt, hogy az OLAF a honlapján nem tette hozzáférhetővé a látássérültek számára a csalások bejelentésére szolgáló űrlapot.
- 5.** Az Ombudsman felkérte az OLAF-ot, hogy tájékoztassa közvetlenül a panaszost arról, hogy miként léphet a hivattal elektronikus úton kapcsolatba, különösen annak érdekében, hogy bejelenthessen egy csalást. Ezenkívül az Ombudsman felkérte az OLAF-ot, hogy adjon számára visszajelzést a panaszos azon aggályát illetően, hogy a hivatal honlapján található eszközök nem hozzáférhetőek a látássérült személyek számára.

Az OLAF válasza

- 6.** 2019 júniusában az OLAF közvetlenül válaszolt a panaszosnak, majd ezt követően elküldte az Ombudsman számára is a válasz másolatát. A hivatal elnézést kért a panaszos által tapasztalt nehézségek miatt, és tájékoztatta a panaszost, hogy milyen erőfeszítéseket tesz internetes űrlapjainak javítása érdekében, hogy biztosítani tudja, hogy a fogyatékossgal élő felhasználók is kapcsolatba léphessenek a hivattal. Az OLAF ezenkívül megadott a panaszos



számára egy e-mail-címet, amelyre elküldheti az uniós forrásokkal való esetleges visszaélésekkel kapcsolatos információkat.

7. 2019 júliusában az OLAF írásban megkereste az Ombudsmant és biztosította arról, hogy teljes mértékben elkötelezett az iránt, hogy javítsa honlapjának és online eszközeinek hozzáférhetőségét a fogyatékossgal élő felhasználók számára. Az OLAF megjegyezte, hogy az Európai Bizottság több szervezeti egységével szoros együttműködésben dolgozik azon, hogy megfelelő és kényelmes megoldást találjon a CAPTCHA teszt használatára, amely nem kompatibilis a képernyőolvasó szoftverrel, és így megakadályozza, hogy a látássérült személyek kapcsolatba léphessenek az OLAF-fal.

8. Az OLAF kijelentette továbbá, hogy internetes űrlapjai a CAPTCHA tesztekkel biztonsági ellenőrzésként használják, hogy biztosítsák, hogy csak emberi felhasználók tudják kitölteni őket (számítógépek pedig nem). A honlapon jelenleg vizuális CAPTCHA-kat használnak, eltorzított karakterekkel, ami valóban problémát jelent a látássérült személyek számára. Az OLAF-nál ezért jelenleg tesztelnek egy alternatív megoldást. Jelenleg ez a tesztmegoldás a hivatal honlapjának egyik online űrlapján, a „*Kapcsolatfelvétel a webmesterrel*” űrlapon [3] áll rendelkezésre. Ha ez a megoldás sikeresnek bizonyul, az OLAF vállalta, hogy az elkövetkező hónapokban bevezeti azt valamennyi online űrlapján.

9. Az OLAF azt is megerősítette, hogy együttműködik a Bizottság akadálymentesítési kérdésekkel foglalkozó illetékes szervezeti egységeivel annak érdekében, hogy tovább tökéletesítse honlapjának és online eszközeinek hozzáférhetőségét a fogyatékossgal élő felhasználók számára.

Az Ombudsman megállapításai

10. A vizsgálat során gyűjtött információk alapján az Ombudsman elégedett az OLAF válaszával. Az OLAF rendezte az egyedi panasz eljárási vonatkozásait. A hivatal polgárbarát módon járt el, és kényelmes megoldást biztosított a panaszos számára. A panaszos így be tudta jelenteni az uniós forrásokkal való állítólagos visszaélést. Az OLAF ezenkívül vállalta, hogy javítja honlapjának hozzáférhetőségét a látássérült személyek számára.

11. A fentiekre tekintettel a panasz további vizsgálata jelenleg nem indokolt. [4]

12. Ugyanakkor, mivel az általános hozzáférhetőségi problémára még nem találtak végleges megoldást, az Ombudsman szorosan figyelemmel fogja kísérni az OLAF arra irányuló intézkedéseit, hogy javítsa internetes eszközeinek hozzáférhetőségét a látássérült személyek számára. Ezért az Ombudsman felhívja az OLAF-ot, hogy 4 hónapon belül adjon visszajelzést az általa elért eredményekről.

Marta Hirsch-Ziemińska

Az ikt és vizsgálatok – 1. csoport vezetője

Strasbourg, 2019. augusztus 21.



[1] A képernyőolvasó egy olyan szoftveralkalmazás, amely lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy „meghallgassa” vagy „elolvassa” azt, ami általában a képernyőn „látható”, ideértve a digitális tartalmat is.

[2] Az Ombudsman vizsgálócsoportjának megállapítása szerint ugyanez a teszt vonatkozik az OLAF információkérő kapcsolatfelvételi űrlapjaira is.

[3] https://ec.europa.eu/anti-fraud/contacts/contact-webmaster_en

[4] A panasszal az Európai Ombudsman a végrehajtási rendelkezések elfogadásáról szóló határozatának 11. cikkével összhangban átruházott panaszkezelés keretében foglalkoztak.